# Trabajadores de Plataformas Digitales

Mariana Alcérreca P.
Gerente Asuntos Corporativos
Mutual de Seguridad

# Agenda

1. Principales resultados del Estudio de Radiografía de trabajadores de Plataformas Digitales (comparación 2021 – 2023)

2. Datos de cobertura y actividades realizadas con Trabajadores de Plataformas desde Mutual de Seguridad

# Objetivos del estudio

Conocer la realidad laboral de los trabajadores de plataformas digitales, tanto de su percepción respecto del trabajo como de las condiciones del entorno en el que se desenvuelven.

Específicamente:

- Caracterizar el perfil de repartidores de aplicaciones digitales, en términos de sus características sociodemográficas. Se trata de intentar responder a la pregunta: ¿Quiénes son?
- Caracterizar la relación que establecen los repartidores con las plataformas, en términos del nivel de implicación y la evaluación que realizan de su experiencia.
- Caracterizar los riesgos para el bienestar laboral de los repartidores de plataformas, derivados de los problemas que experimentan y la forma de afrontarlos.
- Conocer cuál es el nivel de conocimiento que tienen los repartidores de la ley, así como los principales aspectos valorados y el impacto en su trabajo cotidiano.

MUTUAL de seguridad

# Consideraciones de la Muestra

- En general la información disponible es la informada por las propias aplicaciones y no contamos con empadronamientos masivos que permitan caracterizar el perfil de los repartidores de plataformas digitales.

- A través de este estudio online, desarrollado a través de la encuesta enviada directamente a repartidores **a través de las propias plataformas para las que prestan servicio.**

- Considerando el trabajo realizado por Mutual de Seguridad con las diferentes plataformas digitales es importante señalar que la muestra considera principalmente repartidores de PedidosYa

MUTUAL de seguridad

# Primeras Conclusiones

Prestar servicio a las plataformas digitales **se ha legitimado como una actividad laboral única y permanente,** valorada por los buenos ingresos que permite generar, y los atributos de flexibilidad, autonomía y autogestión.

**Sin duda la ley ha permitido bajar la tasa de informalidad, lo que es una buena noticia**: aumentan en 9% los dependientes y disminuyen 22% los que no mencionan algún tipo de relación laboral

Los repartidores tienen una buena valoración de su experiencia con las plataformas, alcanzando niveles similares a otras ocupaciones. Sin embargo, **la flexibilidad en el manejo de sus tiempos y el atractivo de los ingresos parecen imponerse como los principales beneficios**

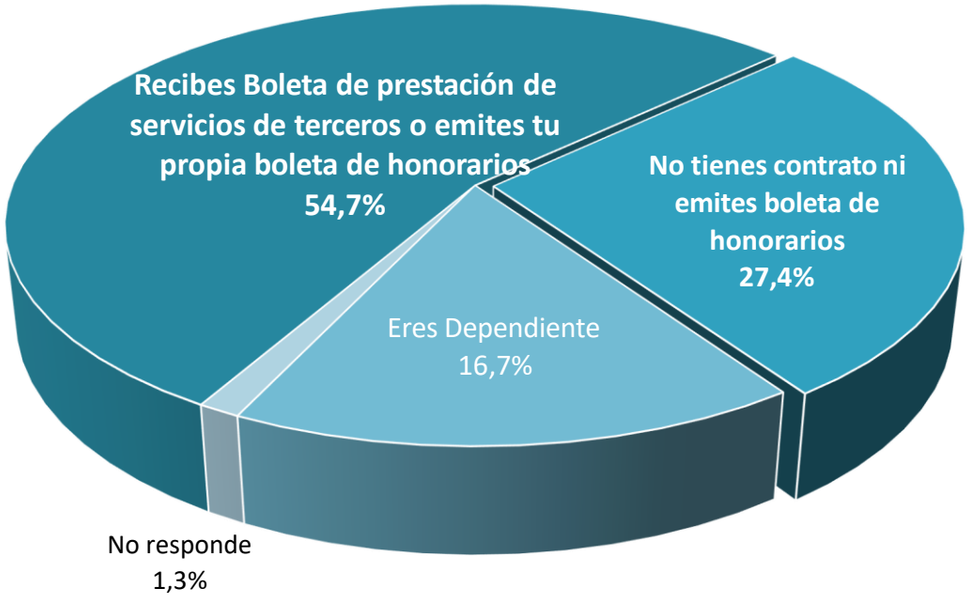
Si en la medición anterior las principales expectativas se relacionaban con un mejor trato de parte de las plataformas (soluciones, empatía, menos exigencias), **la consolidación de esta ocupación y la cobertura de algunas de estas preocupaciones por parte de la ley 21.432**, parece consolidar el factor de los ingresos como el eje que articula la satisfacción y la insatisfacción.

# **Disminuye el riesgo de informalidad**: baja del 27% al 6% de repartidores que NO cuentan con un **mecanismo formal para cobrar** por su prestación (contrato o boletas)

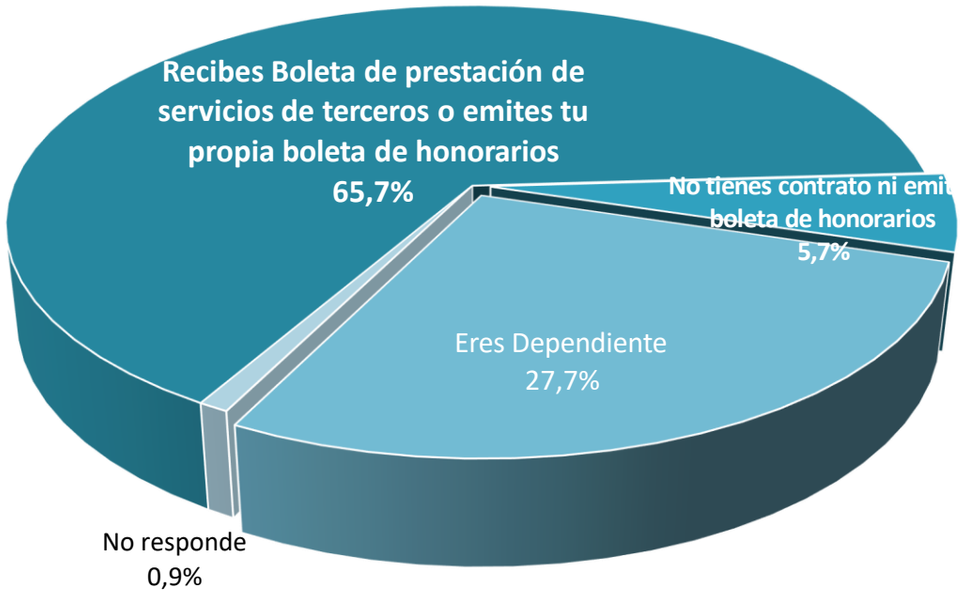
**Considerando la relación actual con la plataforma para la que prestas más servicios, ¿cuál de estas alternativas describe mejor dicha relación?**

Sube en 10% la cantidad de repartidores bajo figura de "Dependiente" y 11% los que emiten boletas.
Sólo 19% de chilenos avanzan hacia la categoría de "Dependientes" versus 31% de Venezolanos o Colombianos.
Quienes trabajan hace 2 años o más operan más con "Boletas" (76%).

**2021**




**2023**

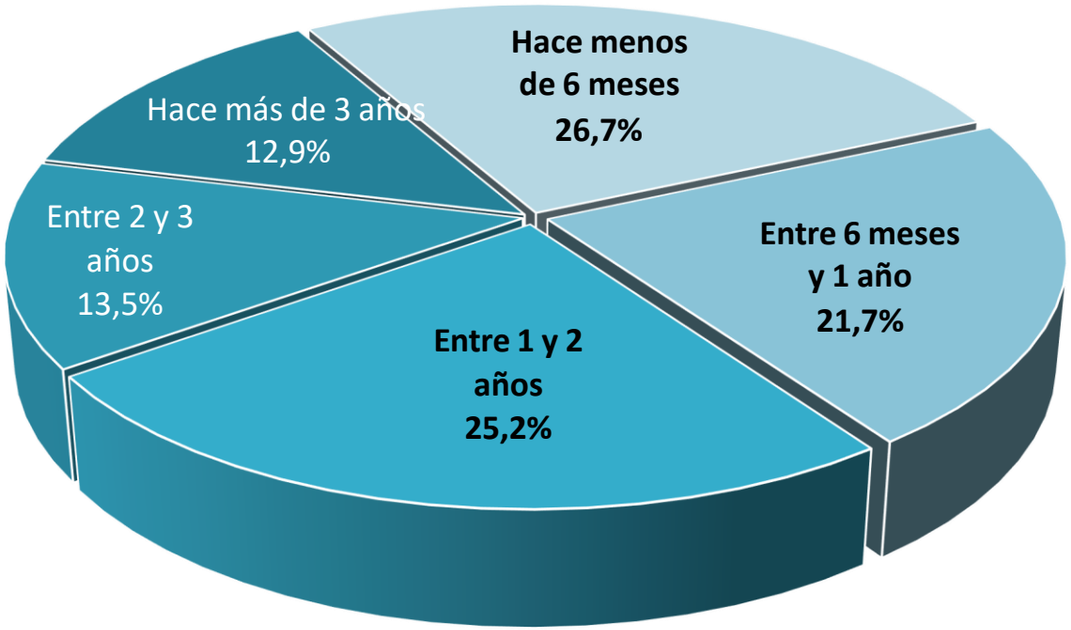



Base total: 581

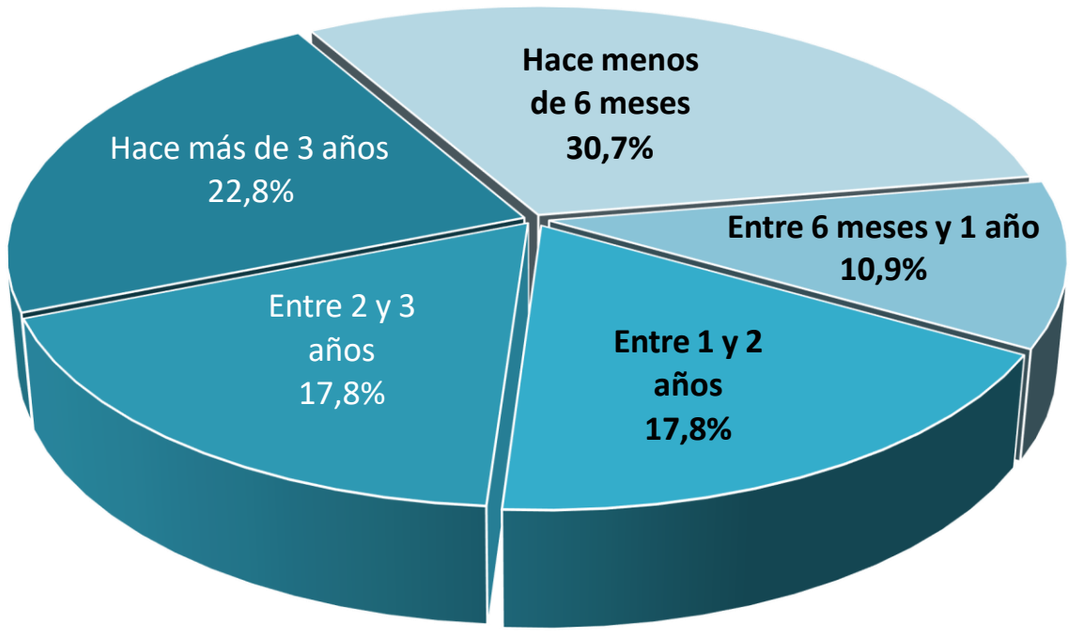
# **Aumenta en 15% la proporción de trabajadores con una antigüedad superior a 2 años** prestando servicios a plataformas digitales

¿Hace cuánto tiempo que prestas servicio en plataformas digitales?

**2021**




**2023**

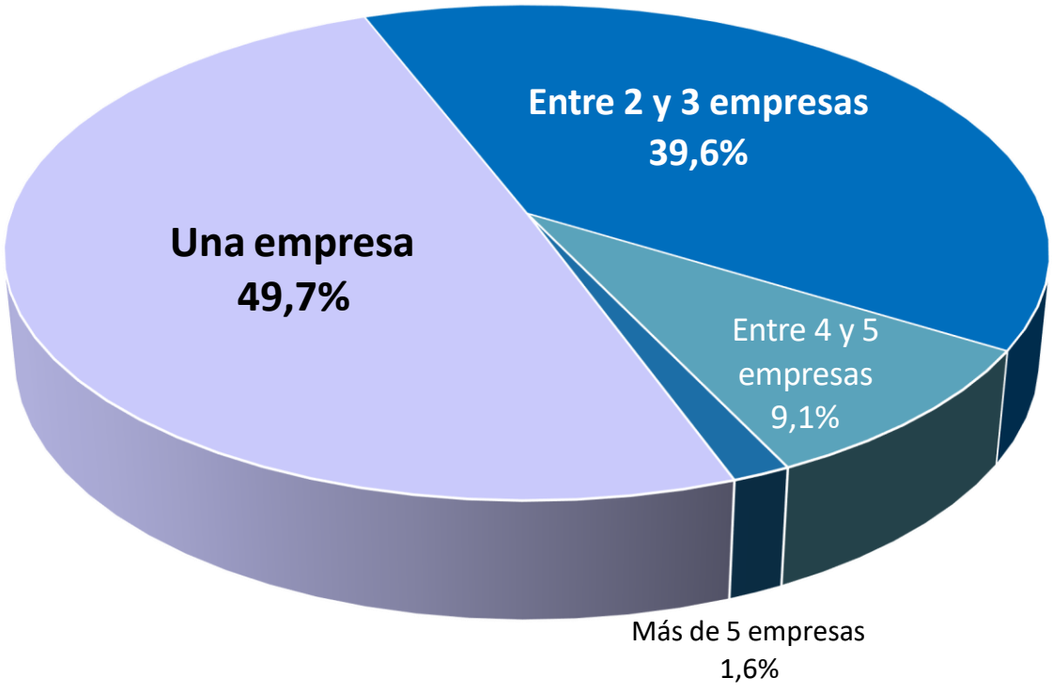



Base total: 581

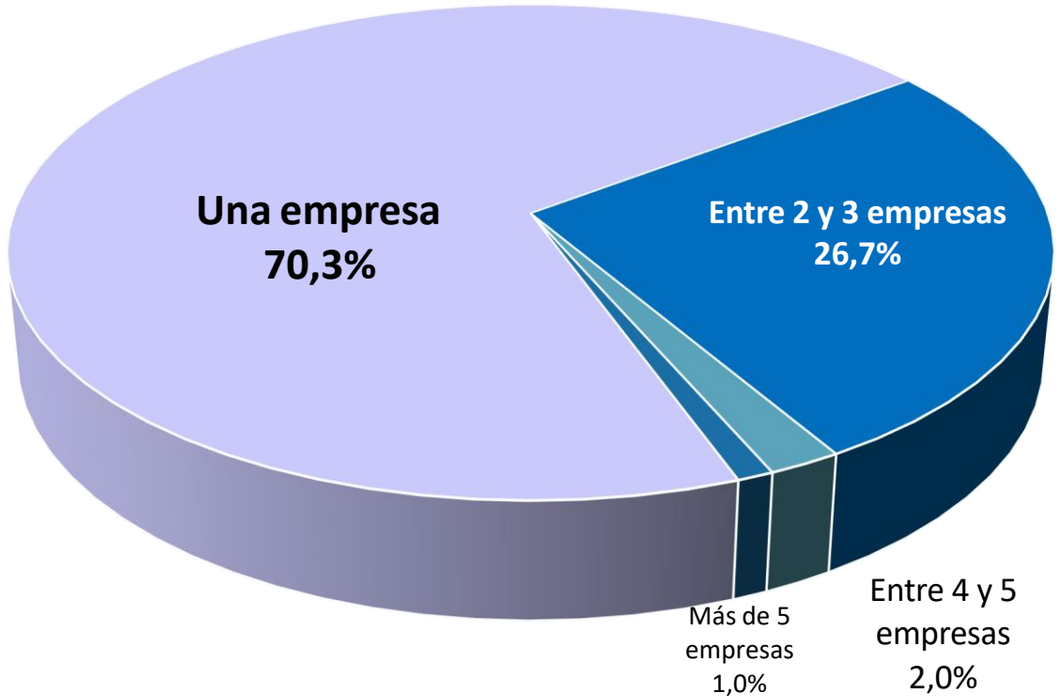
# **Disminuye significativamente** la proporción de trabajadores (-21%) que presta servicio a **2 o más empresas** simultáneamente

**Y, actualmente, ¿a cuántas plataformas digitales les prestas servicio al mismo tiempo?**

**2021**



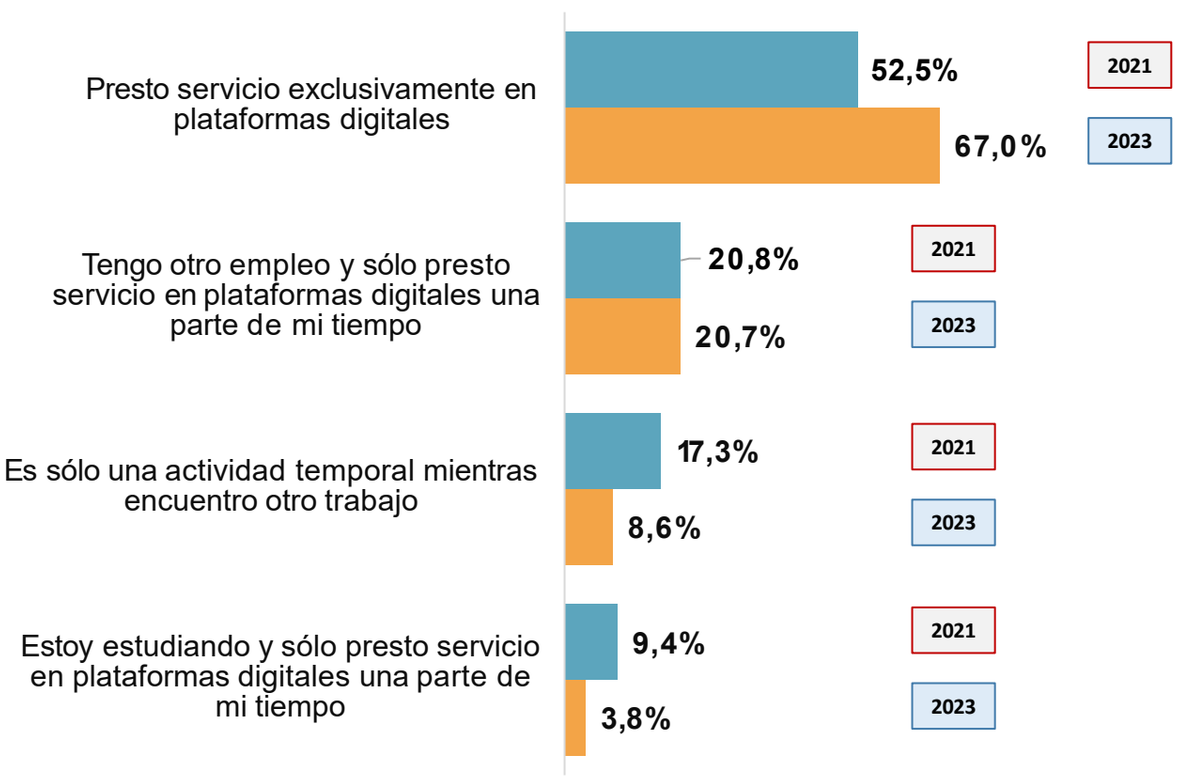

**2023**




Base total: 581

# **Vivir de las Apps**: aumenta en 14% la proporción de los repartidores que consideran a las plataformas como **su única fuente de ingresos**

**¿Cuál de estas frases describe mejor la condición actual en la que estás, respecto del servicio en plataformas digitales?**



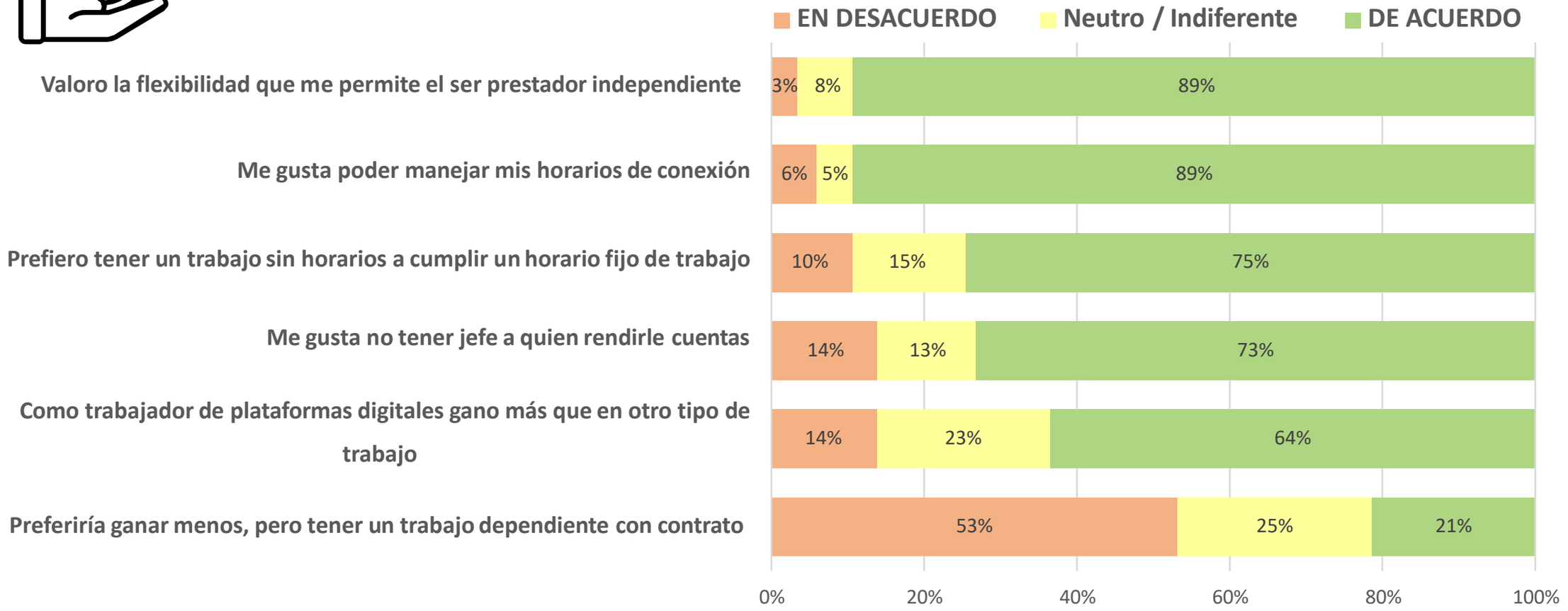

Se mantiene la proporción de ingreso complementario, pero **aumenta 14,5% quienes las consideran como ingreso exclusivo.**

Disminuyen tanto la proporción de **temporales como de aquellos que comparten la actividad con estudios.**

Base total: 581

# Aprecian **la flexibilidad horaria (aumenta valoración) y la independencia:** sólo 21% optaría por un trabajo con contrato, aunque redujera sus ingresos (igual que en 2021)

Señala **cuán de acuerdo o en desacuerdo estás** con cada una de las siguientes afirmaciones. Usa una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en Desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo”

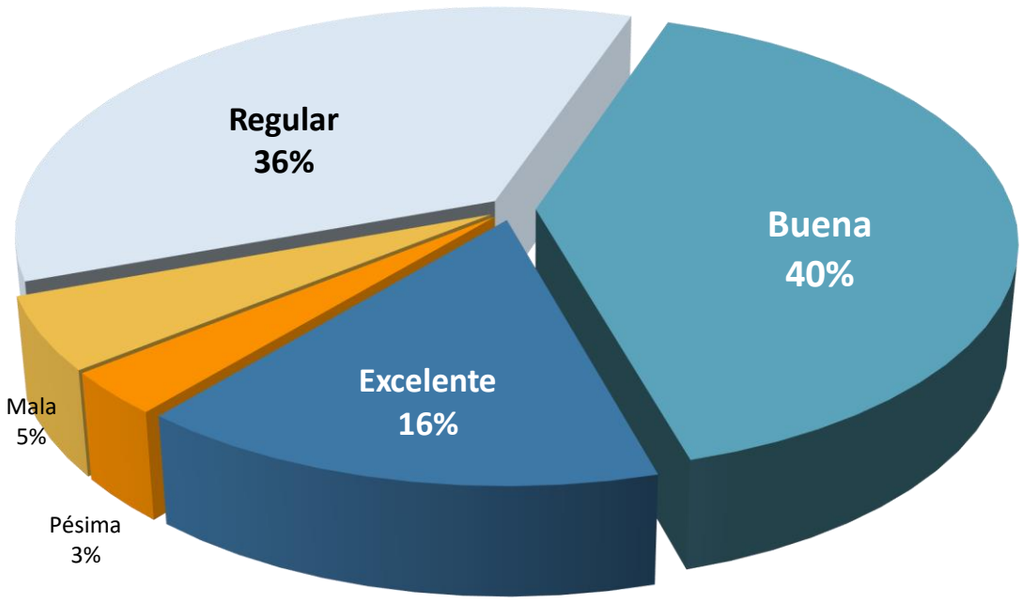


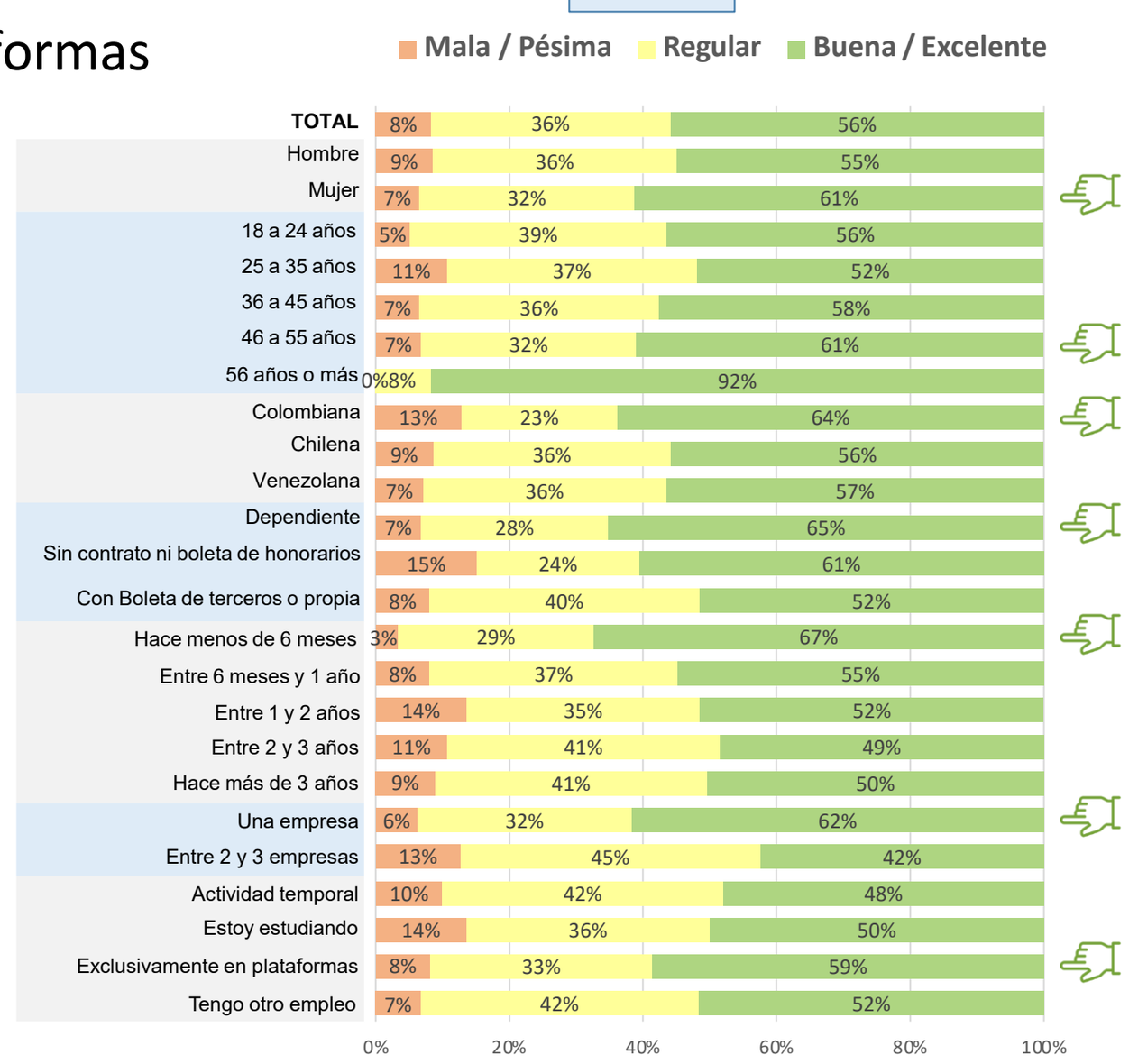

Base total: 581

# **56%** califica de **“Buena o Excelente” su experiencia** prestando servicios en plataformas digitales

**2023**

**¿Cómo calificas tu experiencia de prestar servicio en plataformas digitales?**





Mala / Pésima
Regular
Buena / Excelente
TOTAL 8% 36% 56%
Hombre 9% 36% 55%
Mujer 7% 32% 61%
18 a 24 años 5% 39% 56%
25 a 35 años 11% 37% 52%
36 a 45 años 7% 36% 58%
46 a 55 años 7% 32% 61%
56 años o más 0% 8% 92%
Colombiana 13% 23% 64%
Chilena 9% 36% 56%
Venezolana 7% 36% 57%
Dependiente 7% 28% 65%
Sin contrato ni boleta de honorarios 15% 24% 61%
Con Boleta de terceros o propia 8% 40% 52%
Hace menos de 6 meses 3% 29% 67%
Entre 6 meses y 1 año 8% 37% 55%
Entre 1 y 2 años 14% 35% 52%
Entre 2 y 3 años 11% 41% 49%
Hace más de 3 años 9% 41% 50%
Una empresa 6% 32% 62%
Entre 2 y 3 empresas 13% 45% 42%
Actividad temporal 10% 42% 48%
Estoy estudiando 14% 36% 50%
Exclusivamente en plataformas 8% 33% 59%
Tengo otro empleo 7% 42% 52%
0%
20%
40%
60%
80%
100%

Base total: 581

SINGULAR

# La **experiencia positiva** se asocia a un **retorno económico percibido superior**, a la posibilidad de **manejar los tiempos** y una **buena valoración de la actividad**

Y, ¿por qué razón calificas como **Buena / Excelente** tu experiencia con las plataformas digitales?

Buen ingreso, buenas ganancias, bien remunerado, mejor que ingreso mínimo
20,3%
Puedo controlar mi tiempo, horario, es cómodo
18,2%
Es bueno, me va muy bien. Buen trabajo, buenas empresas
14,8%
Me gusta hacer delivery, soy bueno haciéndolo, hago el trabajo como se debe
8,0%
Es fácil, práctico, rápido
4,0%
Sirve para tiempos libres, trabajo disponible, ingresos extra
3,7%
No he tenido problemas
2,8%
Vivo de las plataformas, tengo una mejor vida
2,5%
Ocasionalmente he tenido problemas
2,2%
Es una opción de empleo, me dan trabajo, trabajo honesto
2,2%
Soy mi propio jefe
2,2%
Es una forma de ganar dinero, me ayuda a solventar mis gastos básicos
1,8%

Base total: 325

Sobre el 40% de las respuestas apuntan a aspectos relacionados directa o indirectamente con los ingresos percibidos.

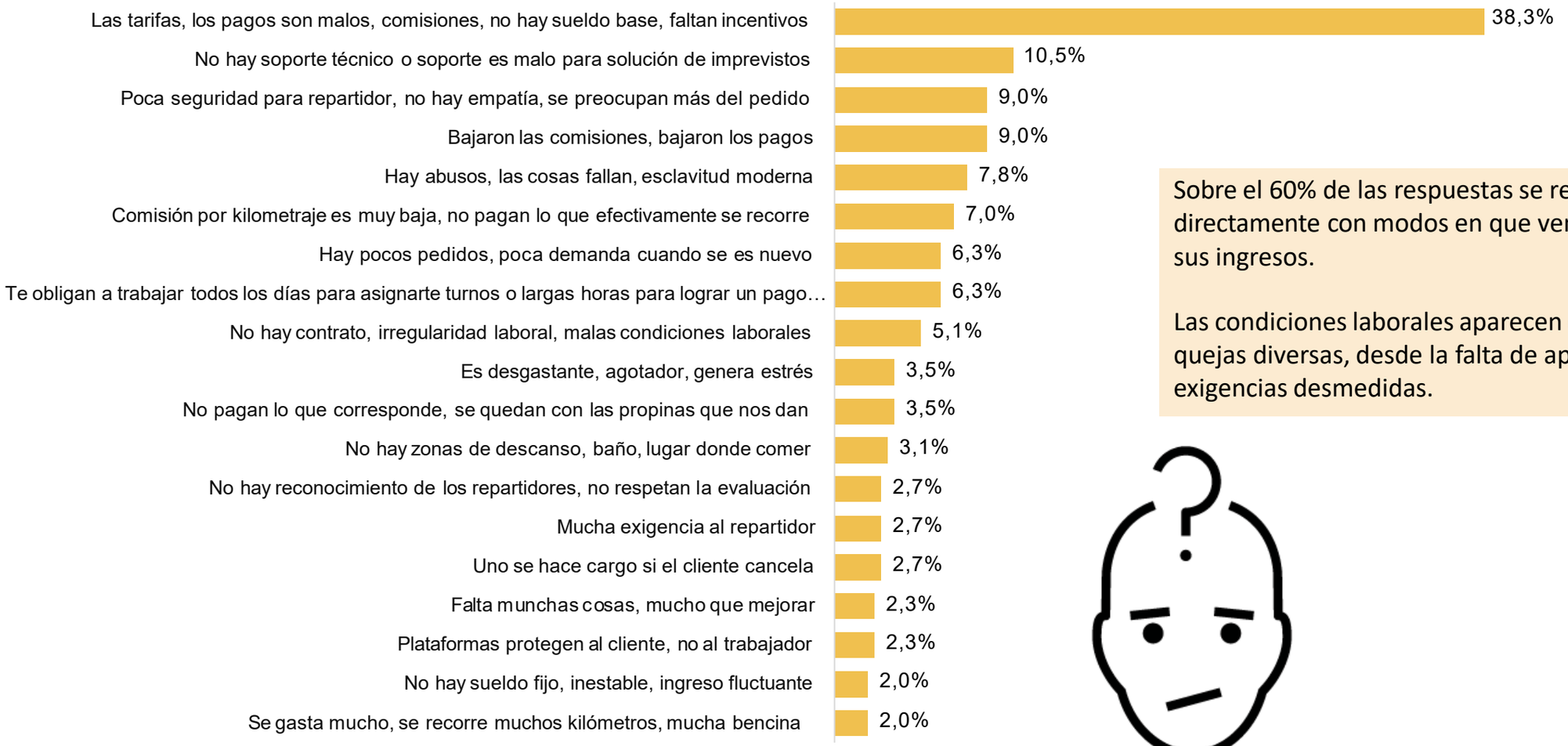
El atributo que más crece respecto de 2021 es la flexibilidad o la posibilidad de controlar el tiempo que dedican a las plataformas.

MUTUAL de seguridad somos CCHC

SINGULAR

# La **experiencia negativa** se asocia tanto a una **mala evaluación de los ingresos**, como a la **falta de preocupación por la seguridad** y **solución de problemas** de repartidores

Y, ¿por qué razón calificas como **Regular / Mala / Pésima** tu experiencia con las plataformas digitales?


Las tarifas, los pagos son malos, comisiones, no hay sueldo base, faltan incentivos 38,3%
No hay soporte técnico o soporte es malo para solución de imprevistos 10,5%
Poca seguridad para repartidor, no hay empatía, se preocupan más del pedido 9,0%
Bajaron las comisiones, bajaron los pagos 9,0%
Hay abusos, las cosas fallan, esclavitud moderna 7,8%
Comisión por kilometraje es muy baja, no pagan lo que efectivamente se recorre 7,0%
Hay pocos pedidos, poca demanda cuando se es nuevo 6,3%
Te obligan a trabajar todos los días para asignarte turnos o largas horas para lograr un pago… 6,3%
No hay contrato, irregularidad laboral, malas condiciones laborales 5,1%
Es desgastante, agotador, genera estrés 3,5%
No pagan lo que corresponde, se quedan con las propinas que nos dan 3,5%
No hay zonas de descanso, baño, lugar donde comer 3,1%
No hay reconocimiento de los repartidores, no respetan la evaluación 2,7%
Mucha exigencia al repartidor 2,7%
Uno se hace cargo si el cliente cancela 2,7%
Falta munchas cosas, mucho que mejorar 2,3%
Plataformas protegen al cliente, no al trabajador 2,3%
No hay sueldo fijo, inestable, ingreso fluctuante 2,0%
Se gasta mucho, se recorre muchos kilómetros, mucha bencina 2,0%

Base total: 256

Sobre el 60% de las respuestas se relacionan directamente con modos en que ven afectados sus ingresos.

Las condiciones laborales aparecen diluidas en quejas diversas, desde la falta de apoyo hasta exigencias desmedidas.



MUTUAL de seguridad somos CCHC

SINGULAR

# Principales reflexiones sobre VALORACIÓN DE LA LEY

**El nivel de conocimiento de la ley es alto** considerando que lleva sólo un año de aplicación y la antigüedad promedio de quienes prestan servicios para plataformas.

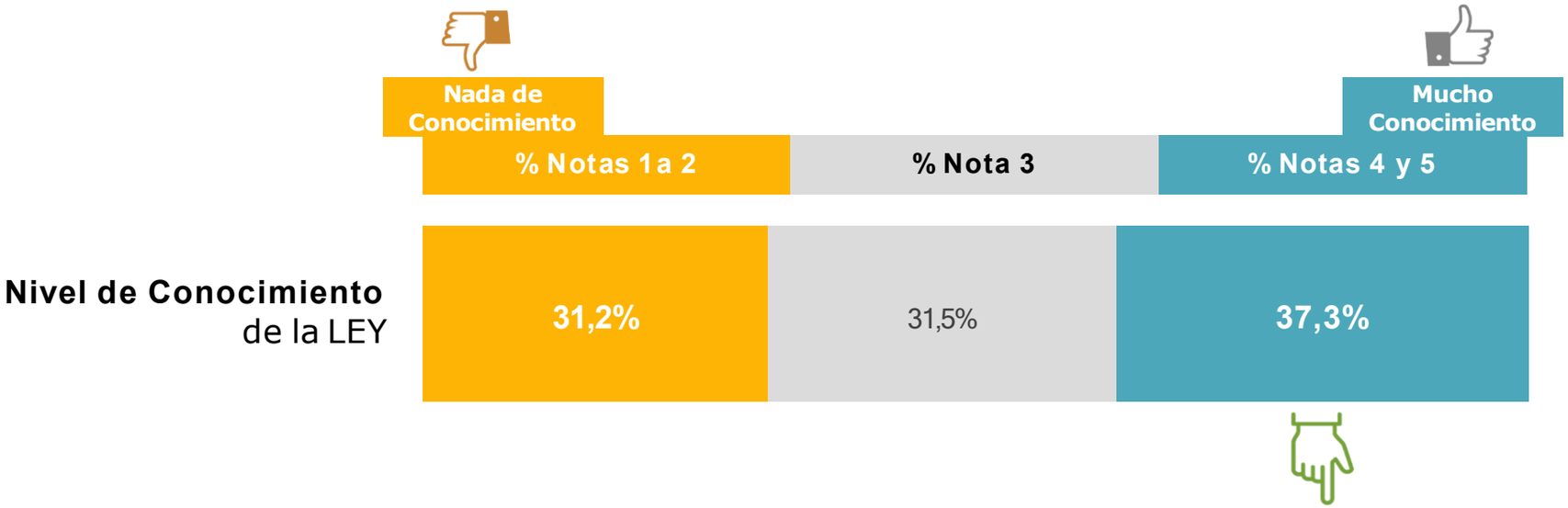
Interesa de la ley aquello que impacte de manera directa y práctica en la **experiencia de la labor que se realiza**. Por eso son más relevantes un seguro para la protección de los bienes personales o la entrega de elementos de protección personal.

**Baja la percepción de vulnerabilidad respecto del acceso a mecanismos de seguridad social**, considerando que ésta ya está considerada en la ley. En lo cotidiano los problemas más presentes son de orden práctico o aquellos que afectan su integridad.

**La implementación de la ley ha cambiado las principales preocupaciones**, pasando de los aspectos relacionados a la seguridad social a problemas prácticos o con impacto directo en las condiciones laborales inherentes al trabajo en la calle (como los conductores del transporte público).

# **Nivel de conocimiento de la ley a solo un año de su entrada en vigencia**: 37% considera que tiene un buen nivel de conocimiento

**En septiembre de 2022 entró en vigencia la ley 21.431 que modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. ¿Cuál consideras que es tu nivel de conocimiento sobre los aspectos que regula esta ley?**

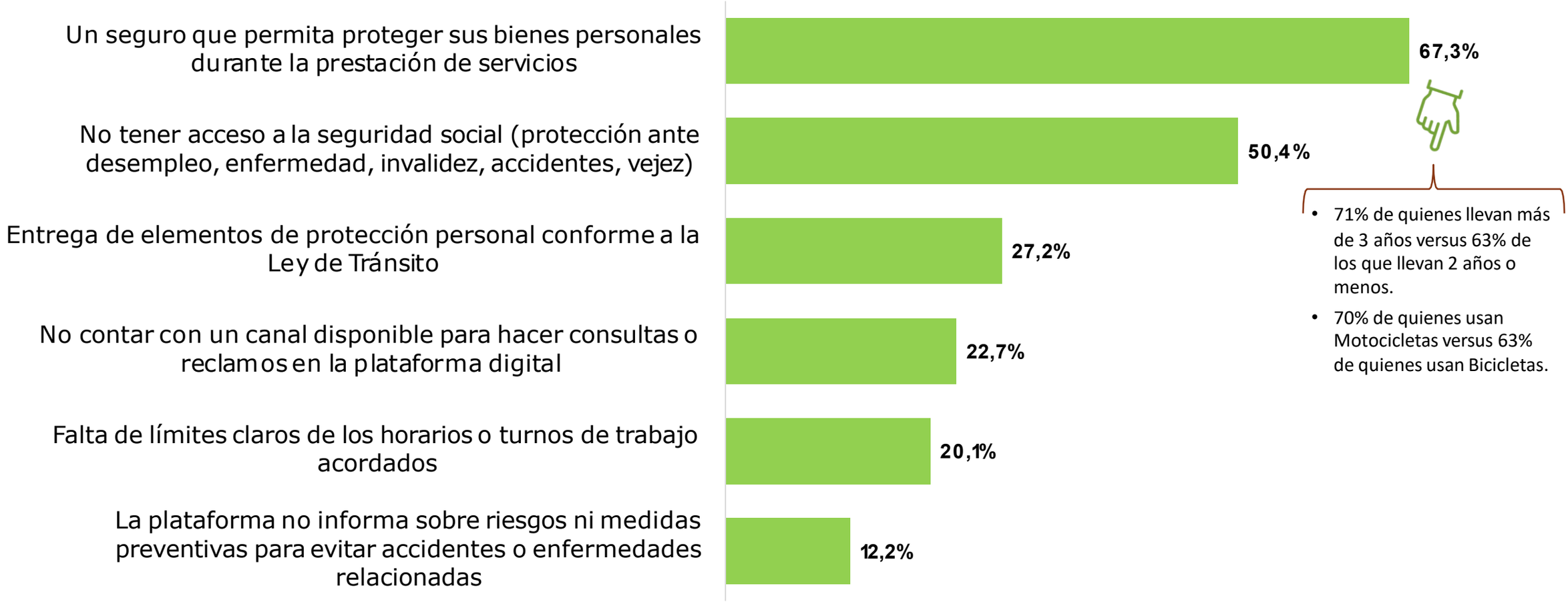



- 41% entre quienes llevan 2 años o más prestando servicio a plataformas.
- 40% entre quienes prestan servicio exclusivamente.
- 39% de quienes trabajan continuamente versus 32% de los que lo hacen de manera esporádica.

Base total: 581

# **¿Qué es más importante en lo que busca resolver la ley?** La protección de los bienes personales (67%) y en segundo lugar el acceso a la seguridad social (50%). Baja preocupación por prevención

De los problemas que busca resolver la ley, ¿cuáles de estos son para ti los 2 más importantes?


Un seguro que permita proteger sus bienes personales durante la prestación de servicios
67,3%
No tener acceso a la seguridad social (protección ante desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes, vejez)
50,4%
Entrega de elementos de protección personal conforme a la Ley de Tránsito
27,2%
No contar con un canal disponible para hacer consultas o reclamos en la plataforma digital
22,7%
Falta de límites claros de los horarios o turnos de trabajo acordados
20,1%
La plataforma no informa sobre riesgos ni medidas preventivas para evitar accidentes o enfermedades relacionadas
12,2%

- 71% de quienes llevan más de 3 años versus 63% de los que llevan 2 años o menos.
- 70% de quienes usan Motocicletas versus 63% de quienes usan Bicicletas.

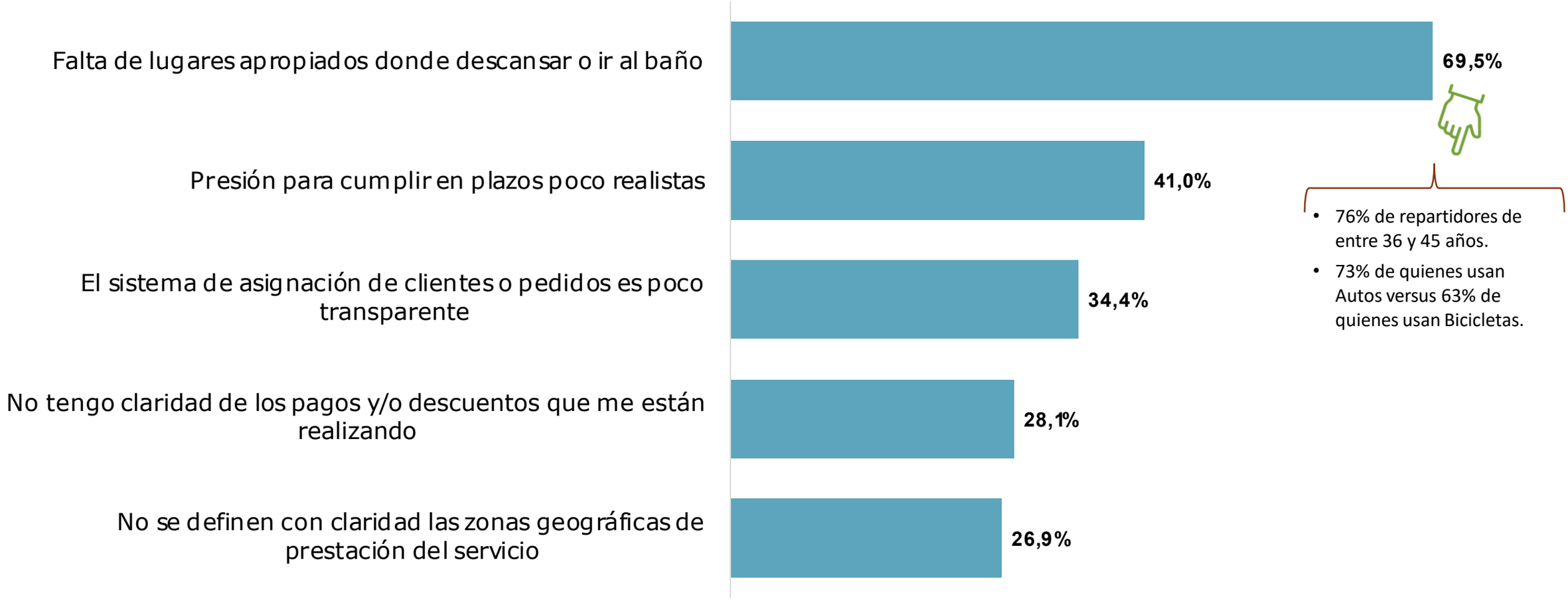
Base total: 581

MUTUAL de seguridad somos CCHC

SINGULAR

# **¿Qué importa más de aspectos cotidianos que no cubre la ley?** La falta de acceso a lugares de descanso o higiene (70%) es la experiencia diaria más relevantes de resolver para repartidores

Y de este otro listado - **que no considera aspectos de las ley** - ¿cuáles son para ti los 2 problemas más importantes de resolver?


Falta de lugares apropiados donde descansar o ir al baño
69,5%
Presión para cumplir en plazos poco realistas
41,0%
El sistema de asignación de clientes o pedidos es poco transparente
34,4%
No tengo claridad de los pagos y/o descuentos que me están realizando
28,1%
No se definen con claridad las zonas geográficas de prestación del servicio
26,9%

- 76% de repartidores de entre 36 y 45 años.
- 73% de quienes usan Autos versus 63% de quienes usan Bicicletas.

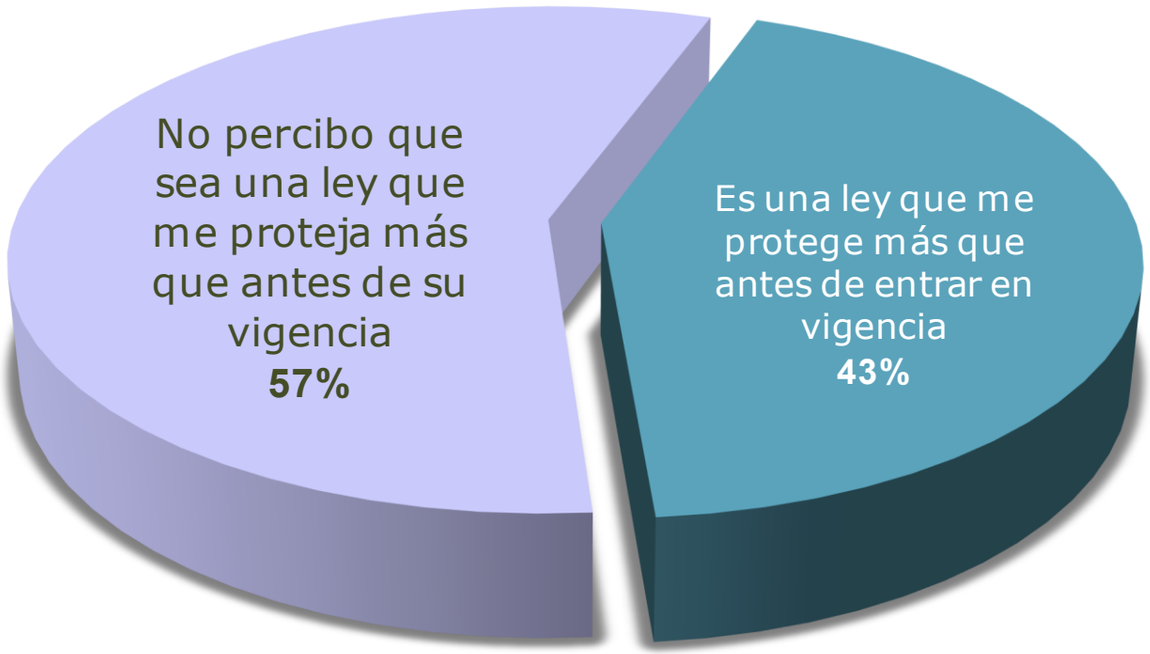
Base total: 581

MUTUAL de seguridad somos CCHC

SINGULAR

# **Es necesario aumentar la difusión de la ley y sus beneficios**: 57% de los repartidores no perciben los efectos de la ley en términos de que les otorgue mayores niveles de protección

Y en términos de la protección que la ley busca brindar a los trabajadores, ¿cuál de estas frases describe mejor tu percepción sobre sus efectos?

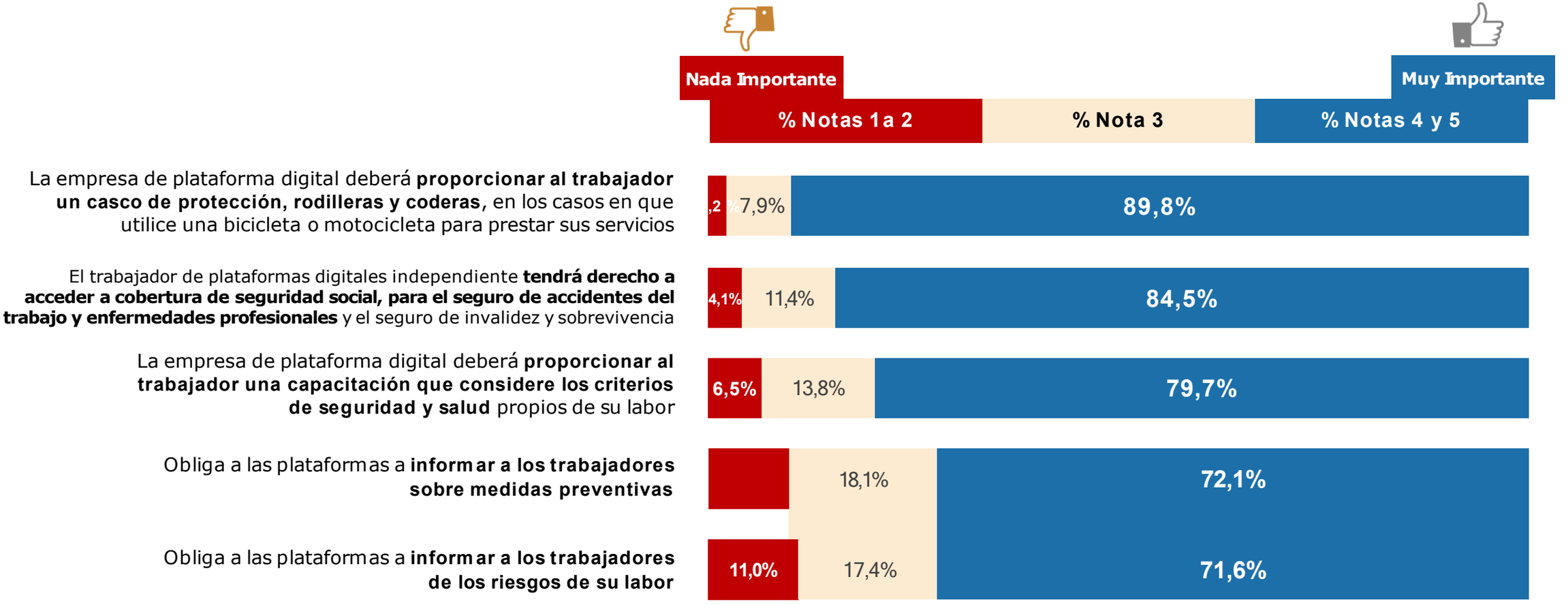

No percibo que sea una ley que me proteja más que antes de su vigencia
57%
Es una ley que me protege más que antes de entrar en vigencia
43%

- 62% de repartidores de 18 a 24 años
- 53% de quienes trabajan hace menos de 6 meses.
- 50% de quienes tienen otro empleo.

Base total: 581

# **Mayor valoración de aspectos concretos de la seguridad laboral**: 90% considera muy importante la entrega de elementos de protección. 72% la info de riesgos o prevención

La ley regula diversos aspectos de la relación de los trabajadores con las plataformas digitales. Pensando exclusivamente en aquellos que se refieren a la seguridad laboral, ¿**qué tan importantes son para ti cada uno de los siguientes aspectos de la ley**?


Nada Importante
Muy Importante
% Notas 1 a 2
% Nota 3
% Notas 4 y 5
La empresa de plataforma digital deberá **proporcionar al trabajador un casco de protección, rodilleras y coderas**, en los casos en que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios
,2 %
7,9%
89,8%
El trabajador de plataformas digitales independiente **tendrá derecho a acceder a cobertura de seguridad social, para el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales** y el seguro de invalidez y sobrevivencia
4,1%
11,4%
84,5%
La empresa de plataforma digital deberá **proporcionar al trabajador una capacitación que considere los criterios de seguridad y salud** propios de su labor
6,5%
13,8%
79,7%
Obliga a las plataformas a **informar a los trabajadores sobre medidas preventivas**
18,1%
72,1%
Obliga a las plataformas a **informar a los trabajadores de los riesgos de su labor**
11,0%
17,4%
71,6%

Base total: 581

# Trabajadores de Plataforma Digital

# Trabajadores de plataforma digital Adheridos a la fecha: 15.487

| Año | Riders adheridos |
|---|---|
| 2022 | 3.532 |
| 2023 | 8.746 |
| 2024 | 2.298 |
| 2025 | 911 |
| **Total general** | **15.487** |

- Es factible ver la significancia del proceso por la entrada en vigencia de la ley 21.431.

| Plataformas | Repartidores |
|---|---|
| PEDIDOS YA | 8.520 |
| Cornershop | 2.480 |
| Rappi | 2.385 |
| FOXER | 1.485 |
| CABIFY | 274 |
| Uber eats | 260 |
| Task | 55 |
| Diddi food | 25 |
| Justo | 3 |
| **Total general** | **15.487** |

.

- Creemos que el rol de la Plataforma es esencial en el acceso a la cobertura

# Siniestros asociados a trabajadores de plataforma digital

| Año | Siniestros |
|---|---|
| 2022 | 23 |
| 2023 | 240 |
| 2024 | 273 |
| 2025 | 218 |
| **Total general** | **754** |

Desde el año 2022 se ha registrado un total de 664 siniestros, correspondientes a 574 trabajadores.

## Casuística de los siniestros aceptado con tiempo perdido

| Casuística | Casos |
|---|---|
| Choque / colisión o roce lateral en la vía publica | 89 |
| Caída a distinto nivel - Desde alturas < 1,8 metros | 41 |
| Caídas a un mismo nivel | 35 |
| Sobreesfuerzo de ext. Inferior por movimientos bruscos (Ejem. Tropiezo o pisar una piedar, sin caer ni golpearse) | 20 |
| Golpeado con/contra objetos fijos (inmóviles) | 19 |
| Mordeduras, arañazos, atropello por/de animales | 10 |
| Esfuerzo físico excesivo al levantar objetos | 9 |
| Salirse fuera de la vías (sin control) en vía púbica | 8 |
| Contacto con un agente material cortante (Ejm. Cuchillo, corta cartón, etc.) | 2 |
| Sobrecarga postural (Sobreesfuerzo físico sobre el sistema músculo-esquelético) (Ejm. Limpiar vidrios en forma repetitiva durante todo 1 día) | 2 |
| Violencia, agresión o amenaza entre colaboradores de la misma empresa (Directa) | 2 |
| Contacto con un agente material abrasivo (Ejm. Lija, rallador, etc.) | 2 |
| Atrapamiento entre un objeto inmóvil y un objeto móvil (Ejm. Quedar atrapado entre un muro y un vehículo) | 2 |

# Indicadores Siniestrales Riders 2022-2025

| Riders Total (2022-2025) | |
|---|---|
| N° de Riders | **15.487** |
| N° de siniestros: | **754** |
| | 1.1 Aceptado CTP TB: **221** |
| | 1.2 Aceptado CTP TY: **32** |
| | 1.3 Aceptado CTP EP: **1** |
| | 2.1 Aceptado STP TB: **110** |
| | 2.2 Aceptado STP TY: **6** |
| | 2.3 Aceptado STP EP: **1** |
| | 3.1 Rechazo CTP: **151** |
| | 3.2 Rechazo STP: **232** |
| Días perdidos | **13.177** |
| | TB: **11.066** |
| | TY: **2.089** |
| | EP: **22** |
| Tasa denuncia | **4,8** (Denuncias/Masa * 100) |
| Tasa de siniestralidad | **85.08** (DP/Masa *100) |
| Tasa de accidentabilidad | **1,4** (Acc DP/Masa *100) |
| Tasa de mortalidad | **0** (Acrm/masa * 100.000) |
| Tasa de gravedad | **6,3** (Acc graves/Masa * 1.000) |

*98 Acc NT142

- El alto número de casos rechazados responde a la diferencia de tiempos entre la firma de la adhesión y el primer pago, que es cuando inicia la cobertura desde los sistema: OPORTUNIDAD DE MEJORA DE LA LEY DE COTIZACIÓN DE INDEPENDIENTES

- Baja tasa de denuncia
- Accidentabilidad y Siniestralidad más baja que la cartera Pymes en general y que la tasa del sector Transportes (155)
- Nuestra lectura es que los trabajadores independientes usan el seguro sólo en casos realmente importantes

# Indicadores Siniestrales Riders Pedidos Ya 2022-2025

## El Trabajo preventivo tiene impacto …

| Riders PeYa. (2022-2025) | |
|---|---|
| N° de Riders | **8.520** |
| N° de siniestros: | **353** |
| | 1.1 Aceptado CTP TB: **102** |
| | 1.2 Aceptado CTP TY: **21** |
| | 2.1 Aceptado STP TB: **50** |
| | 2.2 Aceptado STP TY: **3** |
| | 3.1 Rechazo CTP: **91** |
| | 3.2 Rechazo STP: **86** |
| Días perdidos | **8.015** |
| | TB: **6.145** |
| | TY: **1.870** |
| Tasa denuncia | **4,1** (Denuncias/Masa * 100) |
| Tasa de siniestralidad | **94,07** (DP/Masa *100) |
| Tasa de accidentabilidad | **1,4** (Acc DP/Masa *100) |
| Tasa de mortalidad | **0** (Acrm/masa * 100.000) |
| Tasa de gravedad | **7,1** (Acc graves/Masa * 1.000) |

*61 Acc NT142

| Riders PeYa. 2025 | |
|---|---|
| N° de Riders | **8.520** |
| N° de siniestros: | **107** |
| | 1.1 Aceptado CTP TB: **34** |
| | 1.2 Aceptado CTP TY: **5** |
| | 2.1 Aceptado STP TB: **12** |
| | 2.2 Aceptado STP TY: **0** |
| | 3.1 Rechazo CTP: **34** |
| | 3.2 Rechazo STP: **22** |
| Días perdidos | **1.502** |
| | TB: **1.364** |
| | TY: **138** |
| Tasa denuncia | **1,2** (Denuncias/Masa * 100) |
| Tasa de siniestralidad | **17,6** (DP/Masa *100) |
| Tasa de accidentabilidad | **0,45** (Acc DP/Masa *100) |
| Tasa de mortalidad | **0** (Acrm/masa * 100.000) |
| Tasa de gravedad | **4,2** (Acc graves/Masa * 1.000) |

*36 Acc NT142

# Capacitación

## Trabajadores de plataforma digital capacitados: 8.362

Del total de Riders capacitados, 7.525 corresponden a Pedidos Ya!

- App Pedidos Ya: microcápsulas con contenidos exigidos por la ley
- Capsulas generales: https://mutualflix.cl/portal/inicio
- Rutas formativas: https://mutualflix.cl/portal/rutas

# Experiencia Buenas Practicas Pedidos Ya

## Adhesión y Activación

- Link en sitios Web y App
- Eventos propios de Plataforma
  *Puntos Entrega de EPP
  *Puntos Cambio de Mochilas
  *Puntos de Descanso

## Gestion de Riesgos Laborales

### Plan de Seguridad Vial

- Sensibilización
  *Campañas
  *Activaciones
- Concientización
  *Gestion de Riegos
  *Capacitación Técnica
- Reconocimiento y Certificación 2026

VOY Y VUELVO
CON SEGURIDAD
Guía del
Delivery Seguro
Buenas Prácticas para los actores que participan del proceso de retiro y distribución de encargos.
EN SEGURIDAD VIAL
TENEMOS CALLE

## Comunicación y Educación

### Habilitación Centro de Atención

- Centro Riesgos Críticos Maipú
  *Orientación de la Plataforma al Riders
  *Entrega de Información del Seguro y Cobertura
  *Experiencia en el Simulador Moto